Manual do produto

Terminal emissor de senhas **TES** Contact

Unidade Industrial
Rua Walter José Correia, Área 12
São José - SC - Brasil - CEP: 88122-035
Telefone/SC **+55 (48) 3334-8064**
Telefone/SP **+55 (11) 3541-3348**
Fax **+55 (48) 3049-9901**

www.specto.com.br

specto

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO

O Terminal Emissor de Senhas TES Contact é um equipamento destinado às empresas que buscam novas soluções tecnológicas para o aumento da satisfação dos clientes e dos funcionários devido à organização e gerenciamento do atendimento.

Possui como características as formas e design inovador, além da robustez e alta tecnologia que conta com botões sensíveis ao toque para a emissão das senhas.

Este manual tem como objetivo apresentar as características de instalação, funcionamento, operação e manutenção do produto.

2. CONTEÚDO DA EMBALAGEM

Tabela 1: Itens que acompanham a embalagem.

Descrição do Item	**Quant.**
TERMINAL EMISSOR DE SENHAS - TES CONTACT	1
BOBINA - 40 METROS	1
MANUAL DO PRODUTO E TERMO DE GARANTIA	1

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1. Características gerais

- Dimensões (A x L X P): 1250 x 300 x 400 mm
- Peso: 16,80 Kg
- Estrutura: Aço com pintura epóxi ou aço escovado (opcional)
- Botões: Frontal em acrílico com 5 botões sensíveis ao toque (opcional com 10 botões) e espaço para inserção de *templates* com nomes das filas
- Alimentação: 100 a 240 Vca, Full Range
- Software de gestão de atendimento: Qualprox Corporate

3.2. Módulo impressor

- Método de impressão: Térmica direta
- Velocidade de impressão: 100 mm/s máxima
- Largura de impressão: 50 mm
- Interface de comunicação: Interface Serial padrão RS232C com conector DB9, 1.200 a 115.200 bps, 8 bits de dados, sem paridade, protocolo por hardware (CTS/RTS)

- Alimentação: Entrada 90 – 240 Vac | Saída 12 V - 1.5 A
- Tipo de papel: Termo Script KPH856AM da VCP, ou equivalente
- Largura do papel: 56,5±0,5 mm
- Espessura do papel: 0,060 a 0,078 mm
- Comprimento da bobina: 40 m ou 150 m
- Diâmetro da bobina (máx.): 65 mm
- Diâmetro interno do tubete**:** 12 mm
- Quantidade de senhas: ≈ 800 (bobina de 40 m) e ≈ 3000 (bobina de 150 m)
- Fim do papel: Sem cola, sem adesivo e sem dobras

4. VISÃO GERAL

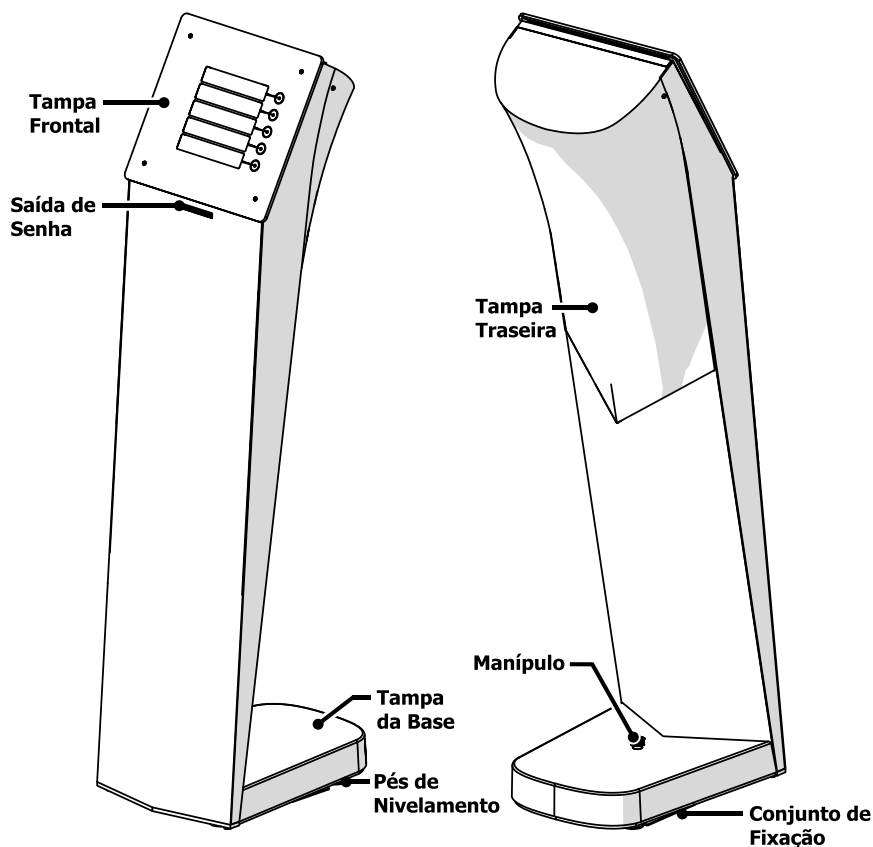



Figura 1: Visão geral do produto.

4.1. Tampa frontal

Ao abrir a tampa frontal dos botões, há uma trava de segurança que acompanha o movimento de abertura do braço articulado garantindo que a tampa permaneça aberta.

Com a tampa frontal aberta, o acesso aos componentes internos (botão liga/desliga e módulo impressor) e a realização de algumas operações básicas, como por exemplo, as substituições de bobinas, se tornam práticos.

OBSERVAÇÕES

1. O botão liga/desliga está associado apenas à alimentação do módulo impressor.
2. Para liberar o fechamento da tampa, a trava deve ser liberada permitindo a dobra do braço articulado.

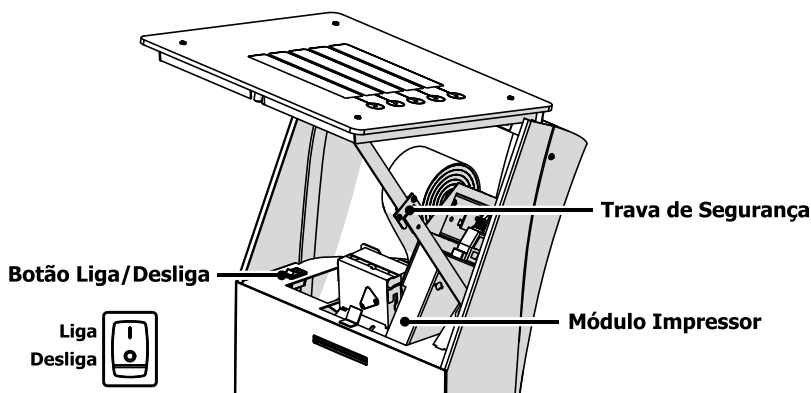



Figura 2: Acesso aos componentes internos.

4.1.1. Módulo impressor

O módulo impressor contém componentes que são de importante conhecimento, podendo auxiliar em algumas operações. A Figura 3 aponta os principais componentes.

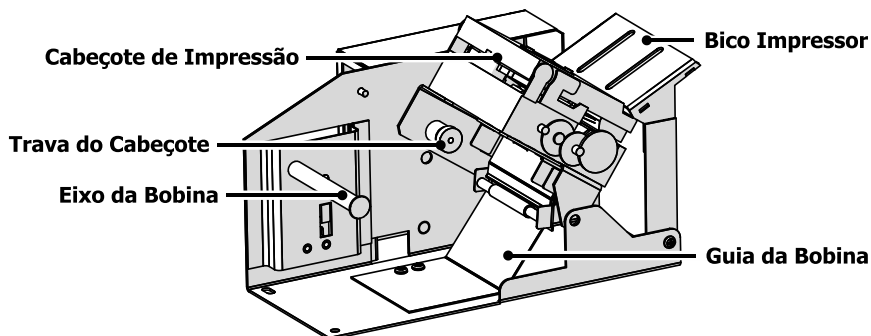



Figura 3: Componentes do módulo impressor.

5. OPERAÇÃO

Quando detectado um pressionamento no botão (sensível ao toque), o LED correspondente ao atendimento requerido oscila sua iluminação como confirmação da solicitação de senha. Após a confirmação, a senha é ejetada pelo bico impressor e pode ser retirada pelo usuário.

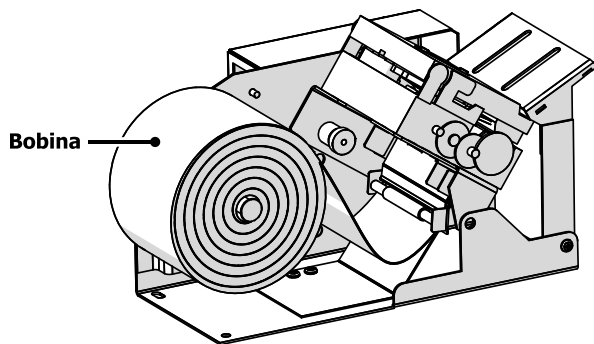
É possível configurar o emissor para operar com botões associados a uma mesma fila. Isto é válido em situações em que o número de filas é inferior ao número de botões.

5.1. Substituição da bobina

Quando a bobina em operação chega próximo ao fim, uma tira rosada se torna evidente nas impressões, alertando o usuário da necessidade de substituição da bobina.

 O EQUIPAMENTO NÃO OPERA SEM BOBINA

Os passos a seguir detalham a operação de substituição da bobina:

Figura 4: Inserção da bobina.

- Encaixar a nova bobina no eixo do módulo impressor;
- A ponta do papel deve desenrolar pelo lado superior da bobina (lado sensível da bobina para cima);
- Deslizar a ponta do papel pela guia da bobina para facilitar o encaixe no cabeçote do módulo;
- Se corretamente inserida, a nova bobina será reconhecida pelo sensor e o papel será automaticamente tracionado; e
- Caso a bobina não seja reconhecida pelo sensor, isto indica que o papel não foi corretamente inserido ou o cabeçote contém resíduos. Neste caso, pressionar o botão lateral verde de avanço. Se não houver resposta do avanço, reconectar o cabo de alimentação do módulo e repetir o procedimento. Com isso, possíveis detritos que prejudicam o correto funcionamento podem ser removidos.
  Caso o problema persista, consultar o capítulo de **Problemas e soluções** que detalha o procedimento completo de limpeza do cabeçote.

5.2. Alterar os nomes das filas

A alteração dos nomes das filas do emissor pode ser realizada conforme instruções abaixo:

- Aliviar o aperto de 2 parafusos (inferiores ou superiores) de fixação do acrílico para criar uma folga entre a estrutura metálica e o acrílico.
- Abrir a tampa frontal;

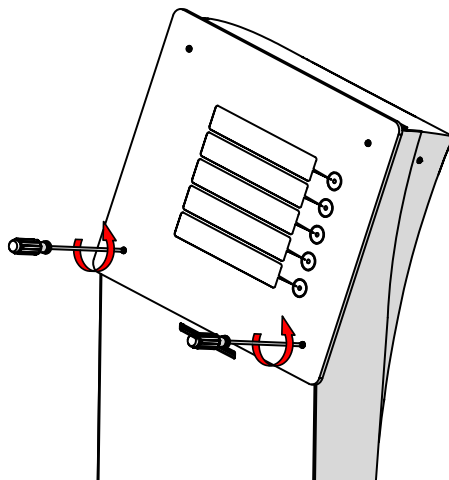



Figura 5: Parafusos inferiores do acrílico.

- Encaixar o *template* com as filas entre a estrutura metálica e o acrílico;
- Ajustar, caso necessário, o enquadramento dos textos com os botões; e
- Apertar os 2 parafusos de fixação do acrílico.

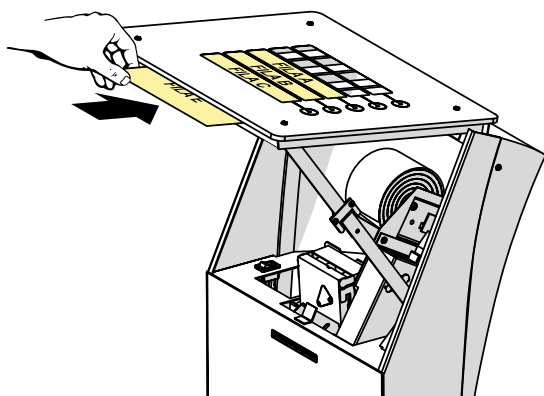



Figura 6: Inserção e ajuste dos nomes das filas.

OBSERVAÇÃO: O *template* para preenchimento dos nomes das filas está disponível em:

- http://www.specto.com.br/produtos-specto/tescontact

6. CONFIGURAÇÃO

6.1. Dados de configuração

Toda vez que reiniciado, o TES Contact informa via impressão os seguintes dados que auxiliam na configuração do sistema.

- Tipo de IP
- Endereço IP
- Endereço MAC
- Endereço Gateway
- Máscara de Sub Rede
- DNS
- Versão do Sistema Operacional

6.1.1. Modo *debug* (CPU e PicTerminal)

O modo *debug* é o método para acesso aos dados de configurações do emissor.
Para entrar em modo *debug,* o botão 1 (superior direito) deve ser pressionado no instante em que o equipamento for conectado à energia e os botões acenderem.
O emissor deverá emitir as seguintes mensagens:

- **Versão do software X.X.XXX; e**
- **Endereço X.**

Quando há comunicação entre o Controlador Serial e o emissor, o modo *debug* é interrompido, a mensagem "**Recebeu comunicação**" é emitida e o equipamento entra em operação normalmente.

6.2. QualproxWeb

Com o IP impresso no ticket durante a inicialização do sistema, as configurações do QualproxWeb podem ser alteradas via browser acessando a página conforme exemplo:

- *http://<IP_da_máquina>:8080/QualproxWeb/QualproxWeb*

Para mais informações sobre a utilização e configuração do sistema consultar o **Manual do Usuário – Qualprox Corporate.**

7. INSTALAÇÃO

7.1. Fixação

O emissor TES Contact possui um conjunto de fixação que possibilita a união do equipamento com uma estrutura fixa. Para isto, as operações seguintes devem ser executadas:

- Desparafusar o manípulo da tampa da base para soltar o suporte de fixação que se encontra abaixo do emissor;

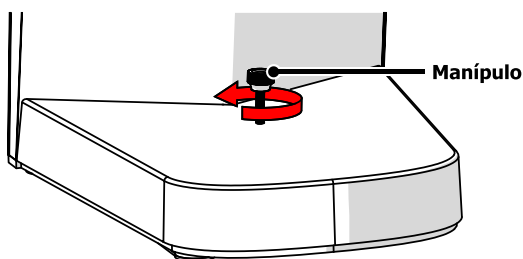



Figura 7: Manípulo para remoção da tampa da base.

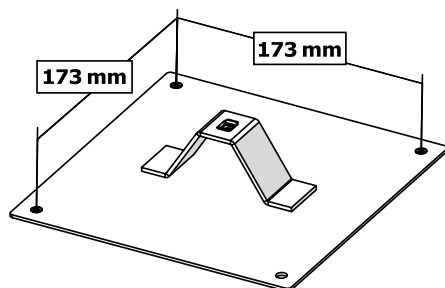



Figura 8: Distâncias de furação.

- Posicionar o suporte de fixação no local em que o emissor será instalado;
- Marcar as posições dos 4 furos no chão seguindo as distâncias indicadas;
- Inserir 4 buchas N° 8 nos furos e parafusar o suporte de fixação;

- Posicionar o emissor sobre o suporte coincidindo o centro das porcas de fixação;
- Ajustar os pés de nivelamento conforme ambiente;
- Recolocar a tampa da base e fixar com o manípulo; e
- Verificar se o emissor está fixado junto ao suporte de fixação.

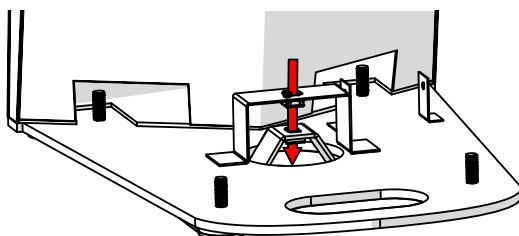



Figura 9: Alinhamento para fixação.

Nos casos em que a furação no piso não é desejada, a aplicação de fita dupla-face (indicado o uso de fitas VHB) na base do suporte de fixação é uma alternativa secundária. O desempenho da fixação dependerá da correta aplicação e da superfície de contato. A alternativa é ineficiente em pisos irregulares e porosos.

7.2. Conexões

7.2.1. Alimentação

- Plugar o cabo de alimentação do emissor em um ponto de rede elétrica (bivolt).

7.2.2. Comunicação

- Plugar o cabo de rede ethernet (RJ45) em um ponto de rede lógica;

8. MANUTENÇÃO

A Specto recomenda os seguintes cuidados com o intuito de preservar o correto funcionamento e evitar danos ao equipamento além de reduzir possíveis acidentes que possam por em risco a saúde dos usuários.

ATENÇÃO!

- Certificar-se que o produto esteja desconectado para qualquer operação de limpeza ou manutenção;
- Desconectar imediatamente o produto da energia elétrica em casos de fumaça, ruído elevado ou cheiro de queimado. Entrar em contato com o suporte e relatar o problema;
- Utilizar somente a fonte de alimentação fornecida pelo fabricante; e
- Os serviços de reparo e manutenção devem ser efetuados por pessoal qualificado e credenciado.

CUIDADO!

- Recomenda-se expressamente que o produto seja sempre fixado ao chão, evitando quedas e acidentes;
- Escolher uma superfície plana e segura para a instalação do equipamento;
- Assegurar-se de instalar o equipamento em lugares longe da água ou gotejamentos;

- Procurar proteger o(s) cabo(s) exposto(s);
- Nunca puxar pelo cabo para desconectá-lo, manusear sempre pelos conectores;
- Para a limpeza, utilizar uma flanela limpa e macia com água e sabão com pH neutro ou produtos próprios para a limpeza;
- Não utilizar produtos abrasivos (álcool, saponáceo em pó mineral, etc.);
- Não esfregar o produto vigorosamente, pois isto pode danificar a textura e provocar arranhões;
- Evitar molhar em excesso, sempre colocar o produto de limpeza sobre o pano, nunca diretamente sobre o equipamento; e
- É importante sempre secá-lo com uma flanela após a limpeza.

8.1. Problemas e soluções

Em caso de problemas de funcionamento, verifique as possíveis soluções de acordo com as causas a seguir.

8.1.1. Equipamento não liga

- Verificar a rede elétrica; e
- Verificar a conexão do cabo de alimentação e a fonte do emissor.

8.1.2. Equipamento não emite senha

- Verificar o botão liga/desliga (ver Figura 2);
- Verificar se há papel na impressora;
- Verificar se o papel está corretamente inserido na impressora (ver Figura 4);
- Verificar se os cabos estão devidamente conectados (conforme capítulo 7.2);
- Verificar se há resíduos de papel impedindo as impressões, para isso, acompanhar os passos a seguir que são ilustrados pela sequência de imagens:
    - Puxar o pino de trava e deitar o cabeçote de impressão (ver Figura 3) (**1**);
    - Abrir a tampa do cabeçote (**2**);
    - Verificar se há resíduos internamente, caso positivo, remover e destacar o papel rente ao rolo de tração (**3**);
    - Fechar a tampa do cabeçote (**4**);
    - Reposicionar o cabeçote de impressão para a disposição inicial (**5**);

OBSERVAÇÃO

1. Garantir que a trava do cabeçote de impressão trave corretamente;

- Pressionar o botão lateral verde de avanço e verificar se o papel é ejetado corretamente pelo bico impressor (**6**).

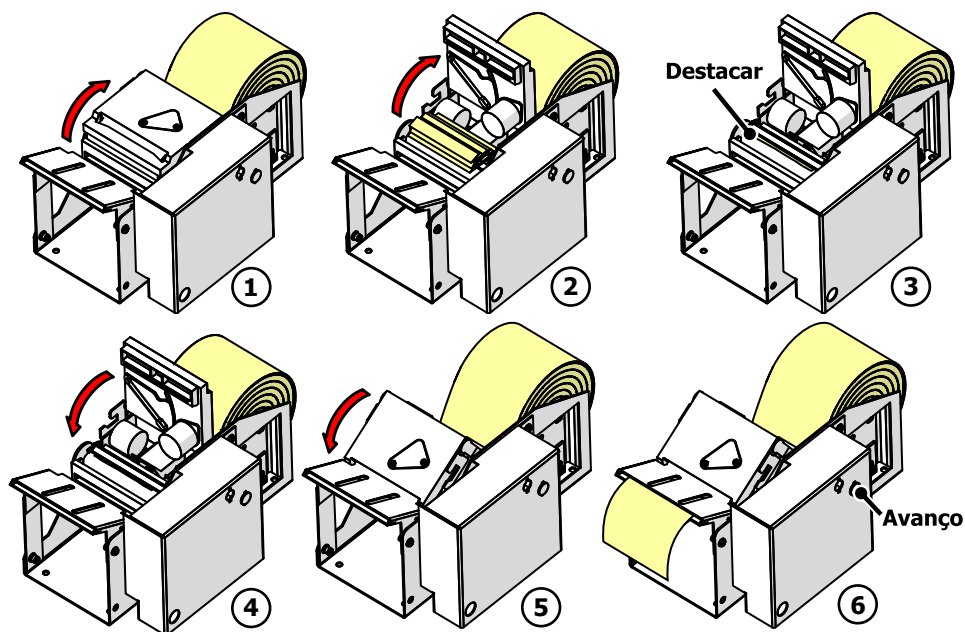



Figura 10: Sequência para remoção de resíduos do módulo impressor.

- Verificar se o emissor está com os parâmetros corretamente configurados no sistema (QualproxWeb).